



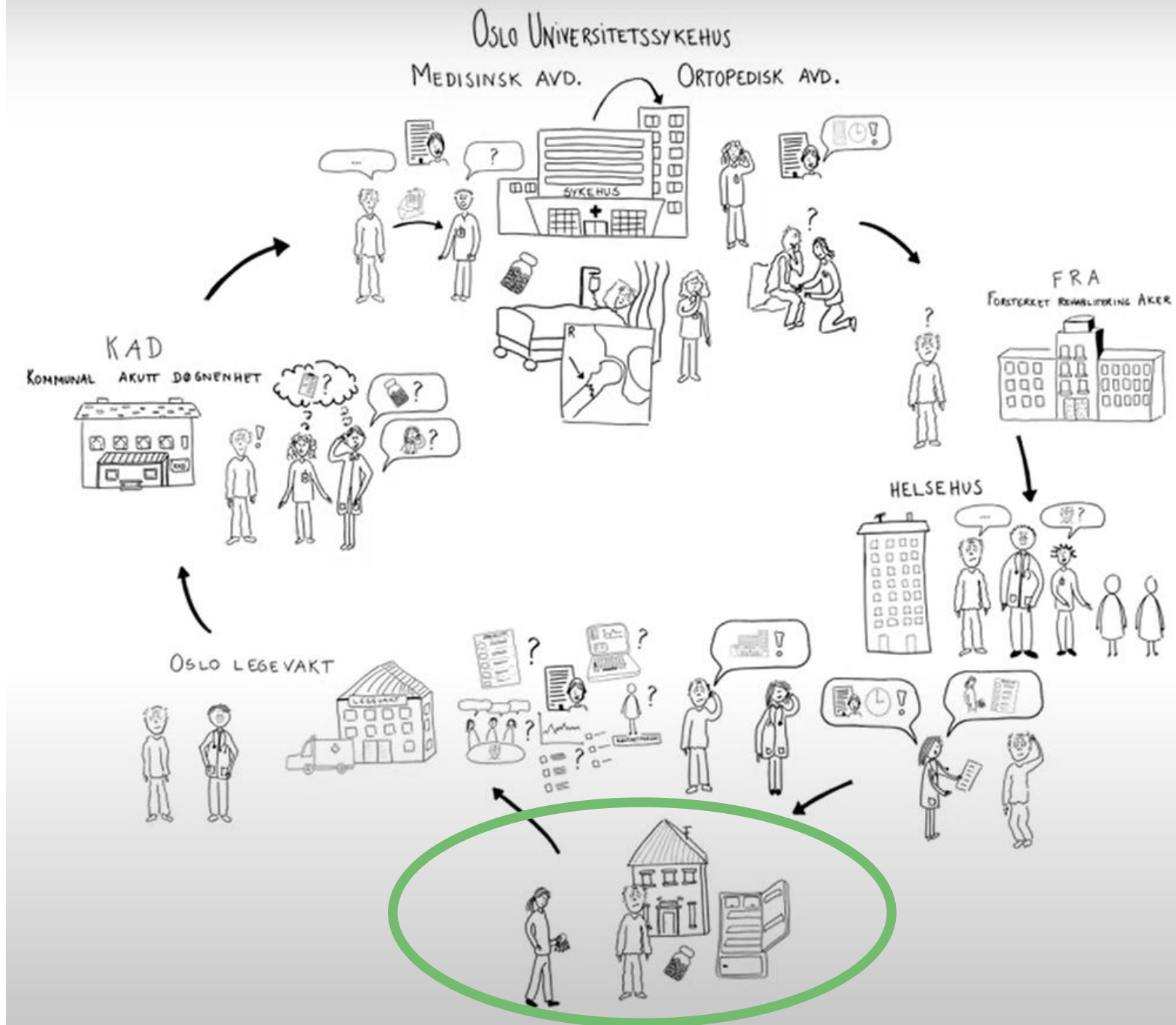
## Samling-2: Bruk av målinger i forbedringsarbeid

# Kåres uheldige pasientforløp

Historien om [Kåres pasientforløp](#) er utviklet i fellesskap av deltakerne i Gode pasientforløps læringsnettverk for eldre og kronisk syke i Oslo



# Kåres uheldige pasientforløp

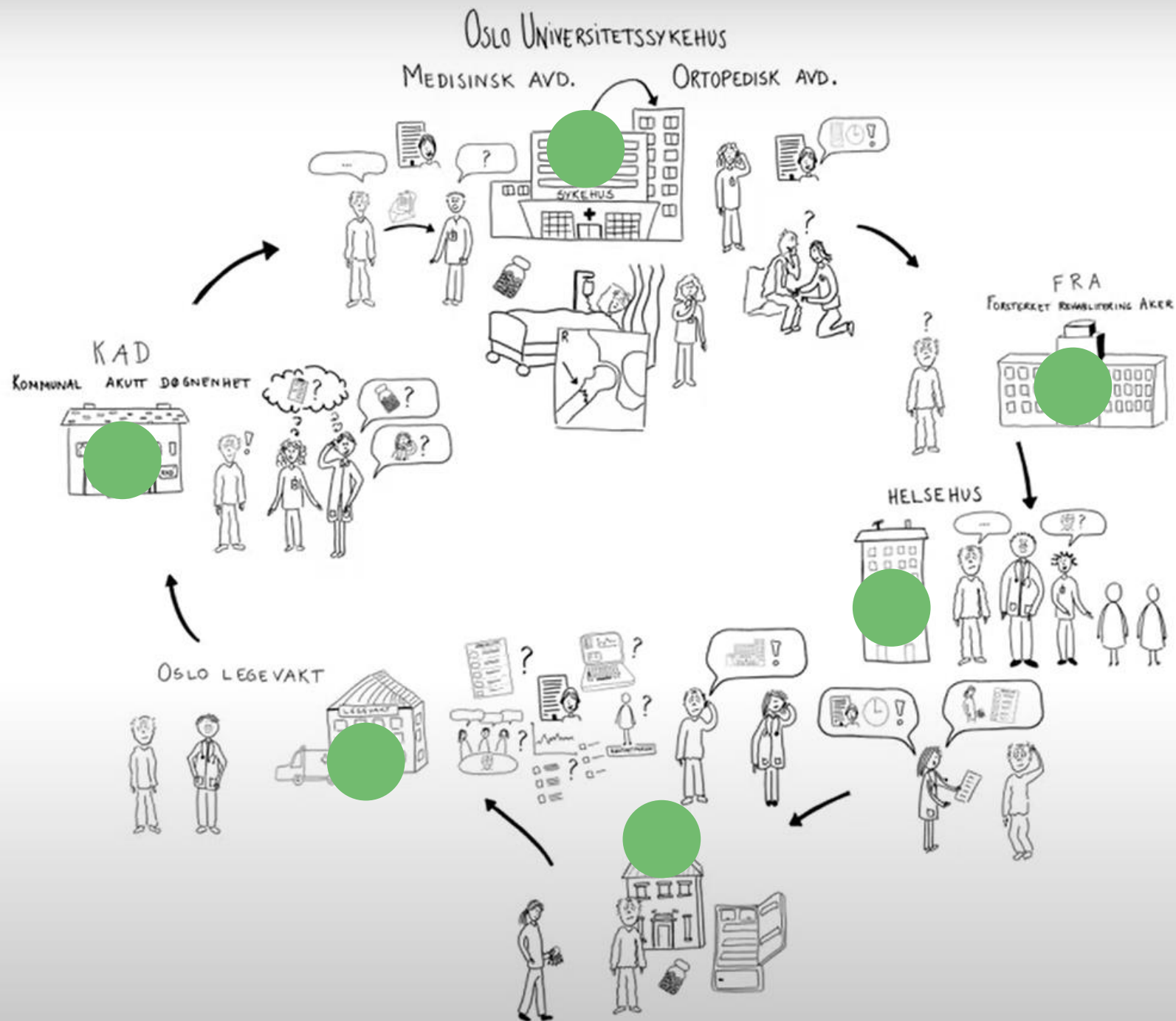


Historien om [Kåres pasientforløp](#) er utviklet i fellesskap av deltakerne i Gode pasientforløps læringsnettverk for eldre og kronisk syke i Oslo

# Kåres uheldige pasientforløp

## Sentrale forhold i «Gode pasientforløp»

- 1 **Mottak**  
(overgang mellom hjem/tjenester)
- 2 **Kartlegging ved innkomst**  
(innen 3 dager i hjemmetjenesten)
- 3 **Tverrfaglig vurdering**  
(inkludert fastlege innen 2 uker)
- 4 **Evaluering**  
(innen 5 uker i hjemmetjenesten)

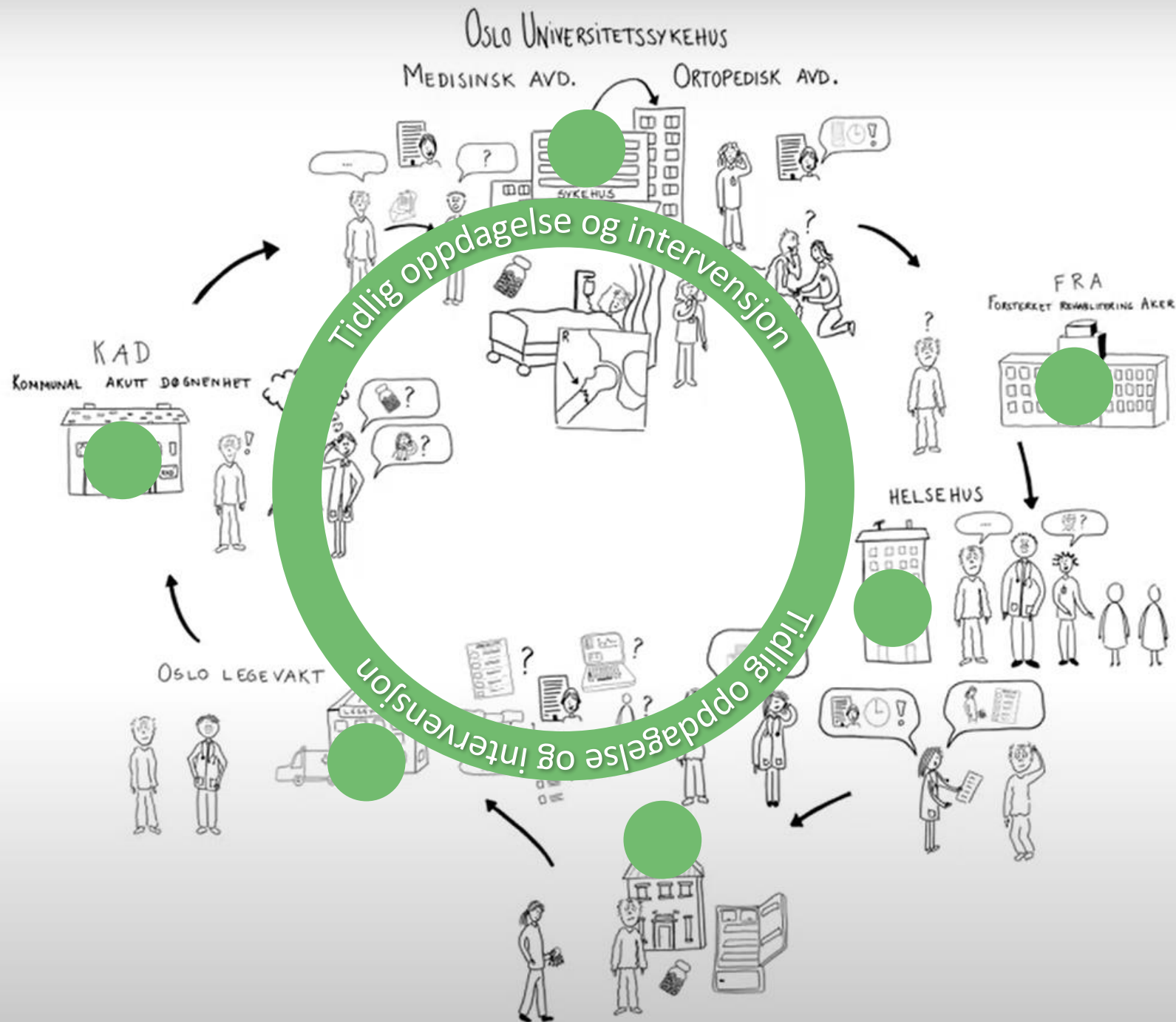




# Kåres uheldige pasientforløp

## Sentrale forhold i «Gode pasientforløp»

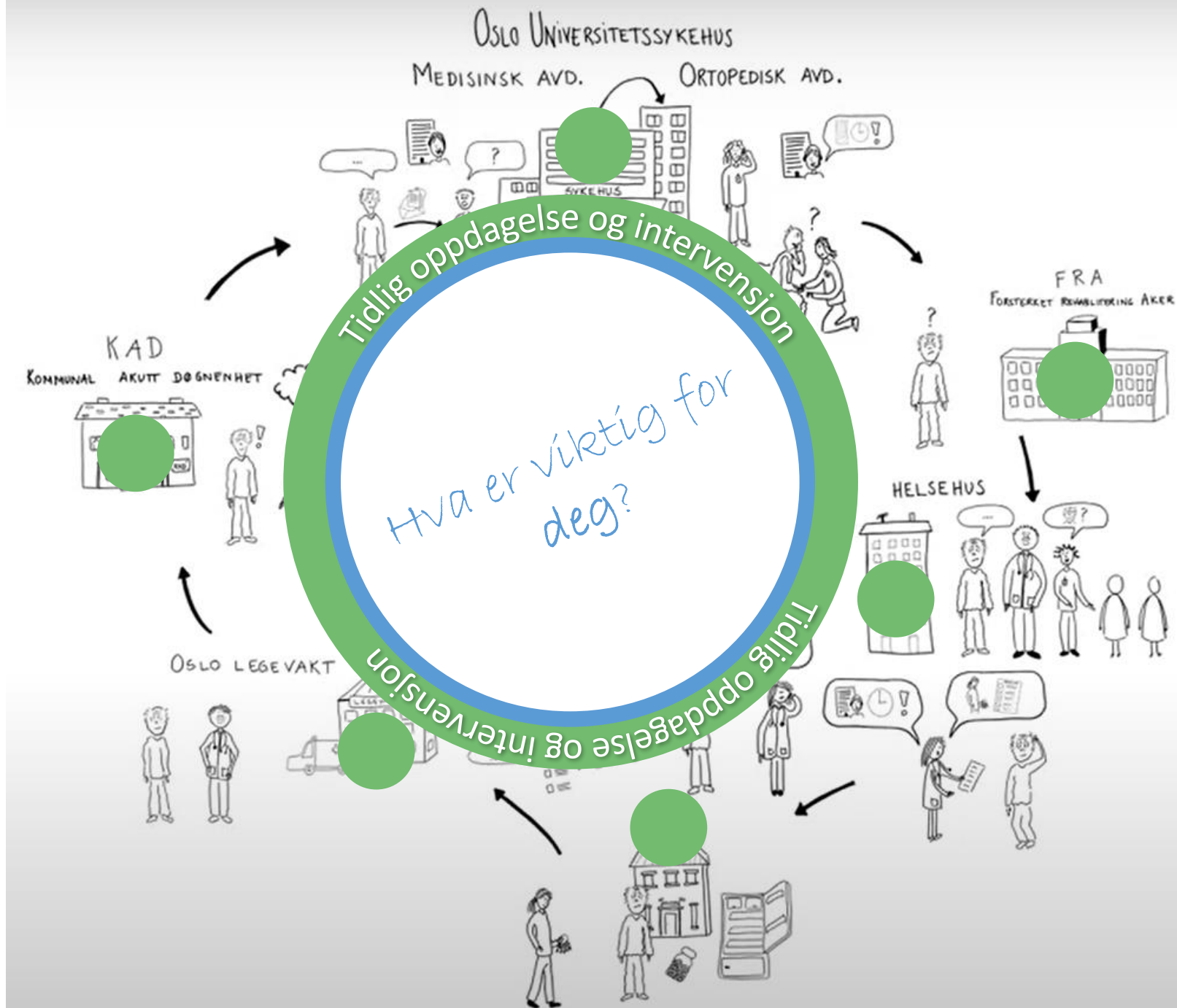
- 1 **Mottak**  
(overgang mellom hjem/tjenester)
- 2 **Kartlegging ved innkomst**  
(innen 3 dager i hjemmetjenesten)
- 3 **Tverrfaglig vurdering**  
(inkludert fastlege innen 2 uker)
- 4 **Evaluering**  
(innen 5 uker i hjemmetjenesten)



# Kåres uheldige pasientforløp

● Sentrale forhold i «Gode pasientforløp»

- 1 **Mottak**  
(overgang mellom hjem/tjenester)
- 2 **Kartlegging ved innkomst**  
(innen 3 dager i hjemmetjenesten)
- 3 **Tverrfaglig vurdering**  
(inkludert fastlege innen 2 uker)
- 4 **Evaluering**  
(innen 5 uker i hjemmetjenesten)



# Målinger i forbedringsarbeid

- 1 Utarbeide tiltak → Målinger for å utarbeide, prøve ut og justere forbedringstiltak.
- 2 Innføre ny praksis → Målinger for å sjekke i hvilken grad forbedringstiltaket gjennomføres.
- 3 Evaluere virkning → Måling for å sjekke om de iverksatte forbedringstiltakene har ønsket virkning.

**EKSEMPEL**

**NB!**

Det vi presenterer er eksempler – ikke fasit!

- Forbedringstiltak og målinger må tilpasses lokale forhold.
- Det kan være mange måter å måle på avhengig av hva man ønsker å oppnå.
- Vi har lagt vekt på eksempler som kan gjøres enkelt uten hjelp av elektroniske registreringssystemer.



Målinger for å utarbeide, prøve  
ut og justere forbedringstiltak.

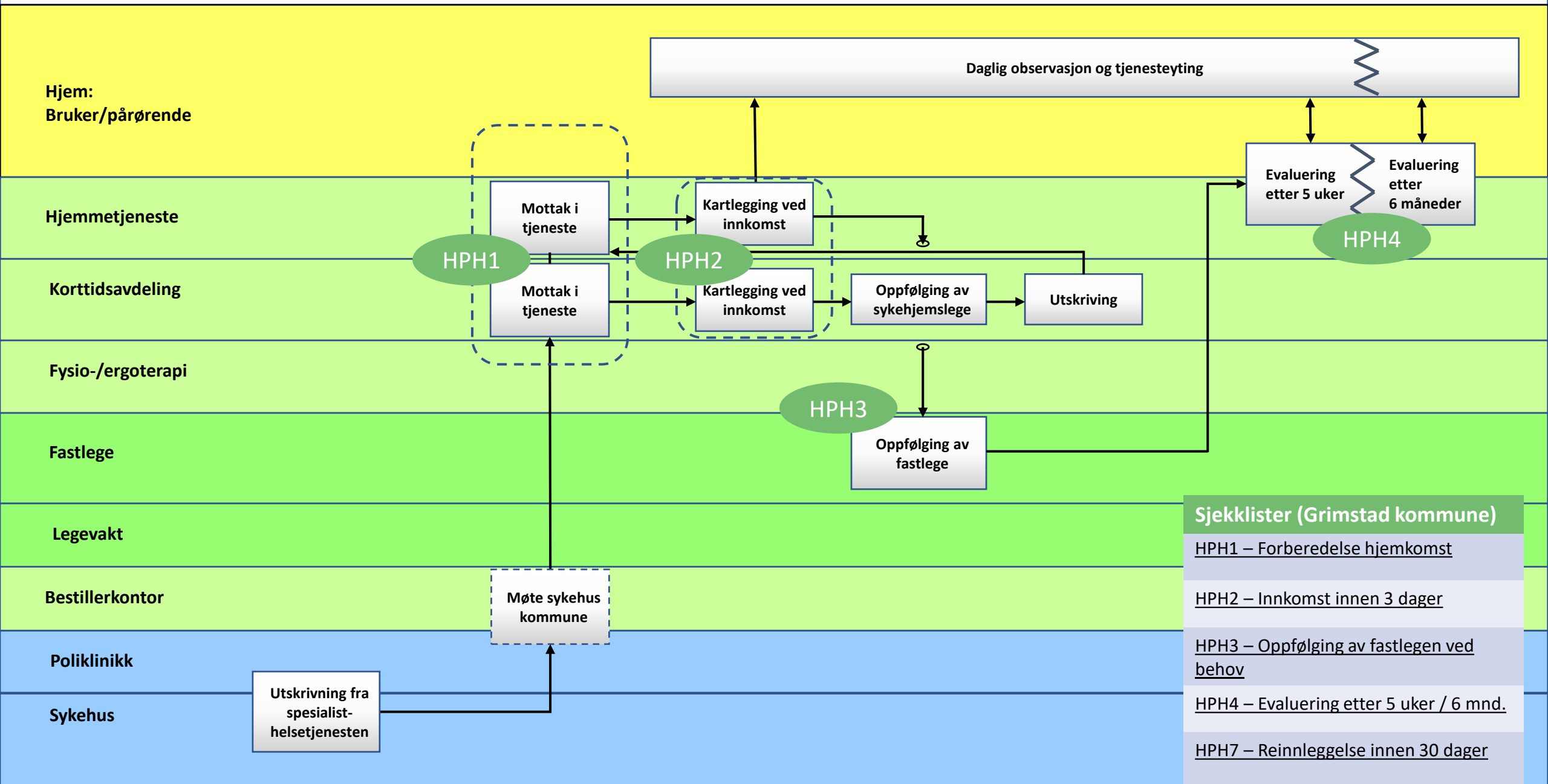


# Utarbeide forbedringstiltak

## Eksempel: Sjekklister

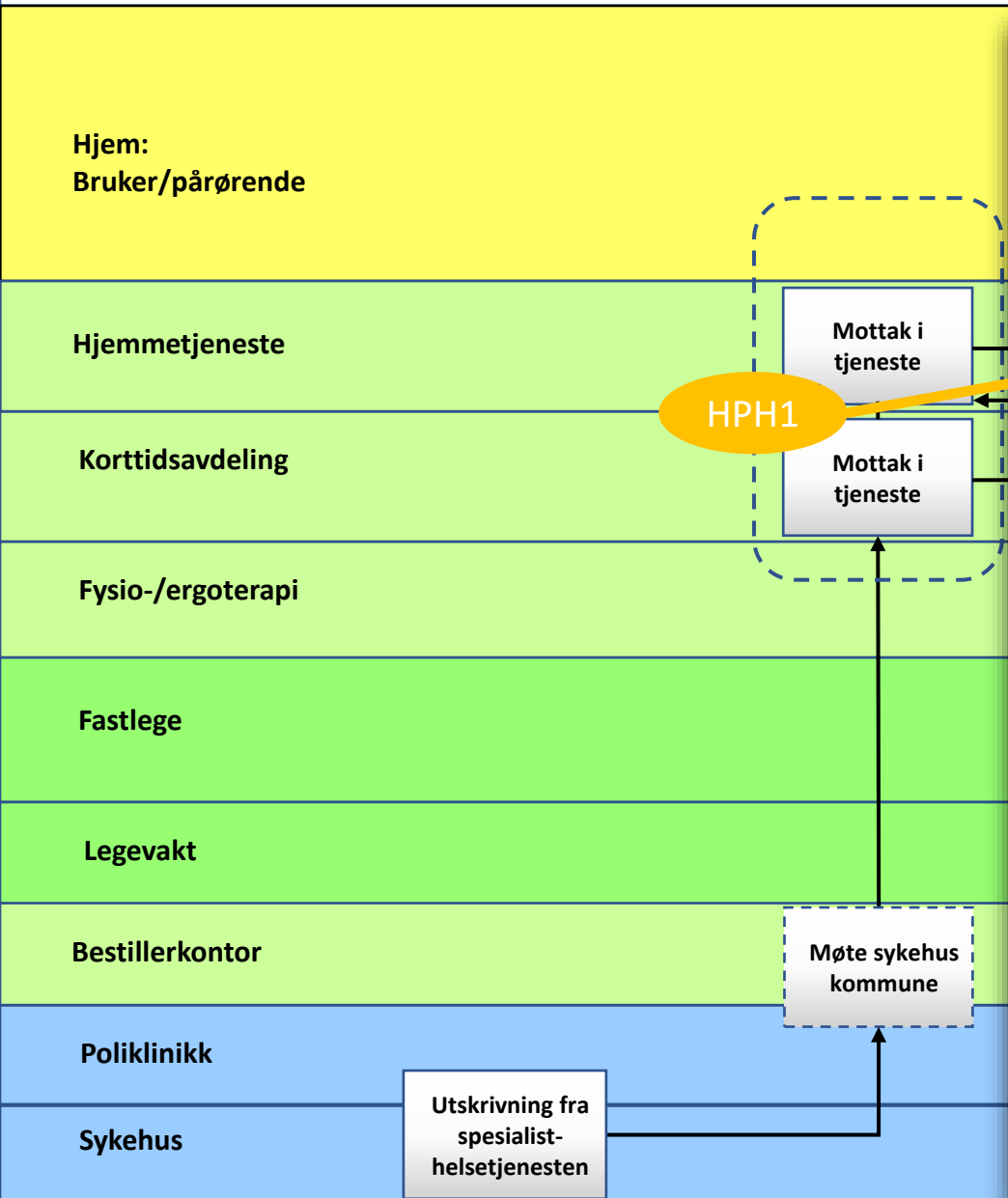


# Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH) – Eksempel fra Grimstad kommune

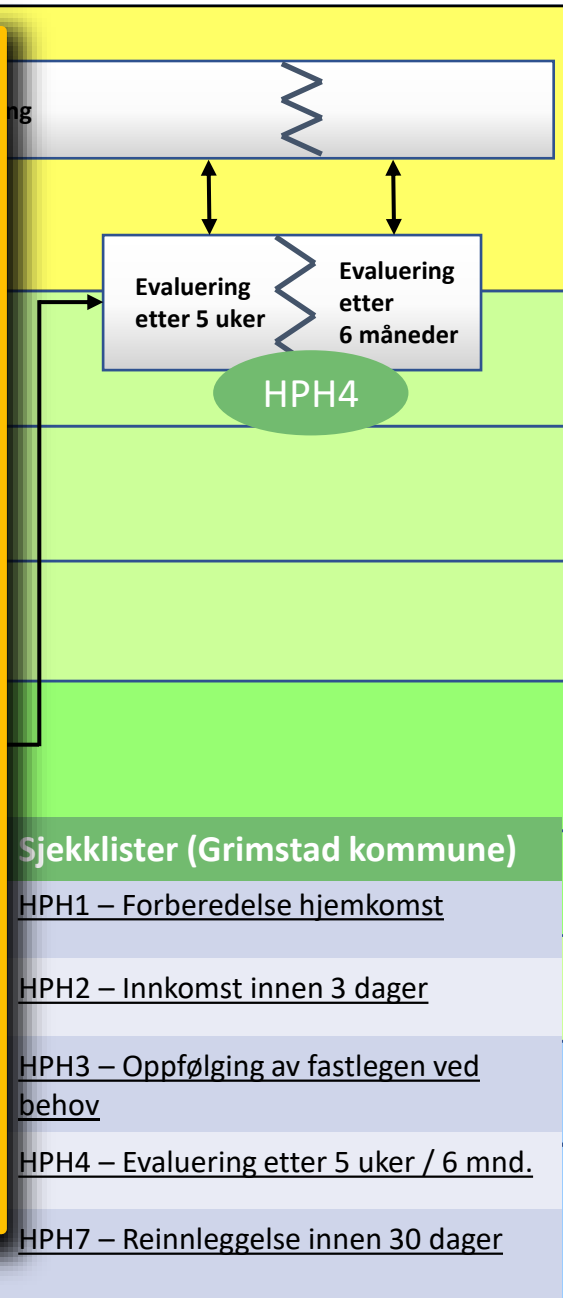


- Sjekkliste (Grimstad kommune)**
- HPH1 – Forberedelse hjemkomst
  - HPH2 – Innkomst innen 3 dager
  - HPH3 – Oppfølging av fastlegen ved behov
  - HPH4 – Evaluering etter 5 uker / 6 mnd.
  - HPH7 – Reinnleggelse innen 30 dager

# Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH) – Eksempel fra Grimstad kommune



Pasient:		Planlagt hjemkomst dato:		
Sjekkliste 1 Forberedelse hjemkomst Følg med på e-link		OK	Ikke aktuelt	Kommentar
PLO meldinger eller telefon	<b>Hjelpemidler</b> Er nødvendige hjelpemidler skaffet/bestilt? Bestilt av hvem, leveres når?			
	<b>Medisinskteknisk utstyr</b> Vil det være behov for medisinskteknisk utstyr. O <sub>2</sub> , smertepumpe, ernæringspumpe osv...			
	<b>Kompetanse</b> Behov for opplæring av personalet (avklar med sykehuset ved behov eller planlegg intern opplæring)			
	<b>Medisiner/resepter</b> Medisiner for 1 døgn/helg Resepter på nye medisiner Hvis det er nye resepter, spør om de kan hentes ut på sykehuset			
	<b>Marevan</b> Foreligger det <u>marevandosering</u> for brukere som bruker <u>marevan</u>			
	<b>Bandasjemateriell</b> Bandasjemateriell og følger det med til de neste dagene?			
	<b>Behandlingsavklaring/res minus</b> Må det lages en plan for videre oppfølging ved forverring evt ta stilling til res minus. før hjemkomst? <u>Evx</u> i samarbeid med fastlegen.			
	<b>Planlegg første besøk</b> <input type="checkbox"/> Avtalt dato og klokkeslett <input type="checkbox"/> Er pårørende informert om tidspunkt for utskrivelse?			
	<b>Behov for nøkkel? E-lås?</b> (Vil den bli levert av pårørende?)			
	<b>Behov for hjelp til oppvarming av bolig?</b>			
<b>Behov for hjelp til å få mat i kjøleskapet?</b>				
Praktisk ved hjemkomst	<b>Oppdater arbeidsliste</b>			
	<b>Informert samarbeidspartnere om utskrivning</b> <input type="checkbox"/> Nattevakter <input type="checkbox"/> Dagsenter <input type="checkbox"/> Fysioterapeut <input type="checkbox"/> Kjøkken <input type="checkbox"/> Hjemmehjelp <input type="checkbox"/> Psykiatrisk sykepleier <input type="checkbox"/> Ruskonsulent <input type="checkbox"/> Osv.			
	<b>Oppnevnt primærkontakt og sekundær</b> <input type="checkbox"/> Legg inn i <u>Gerica</u> <input type="checkbox"/> Send internmelding til den det gjelder			
	<b>Videre oppfølging</b> Bestem tid for besøk av sykepleier (innen 3 dager) og <u>5 ukersvurdering</u> Legges inn som tiltak på arbeidslistene og forsinket internmelding/svardeboka			
	<small>Journalfør fortløpende på journalkode 500 Hvis du har telefonkontakt med sykehuset må dette journalføres og dokumenteres hvem du har snakket med. Send kopi av avtalene på e-link slik at meldingsloggen blir komplett.</small>			



- Sjekkliste (Grimstad kommune)**
- HPH1 – Forberedelse hjemkomst
  - HPH2 – Innkomst innen 3 dager
  - HPH3 – Oppfølging av fastlegen ved behov
  - HPH4 – Evaluering etter 5 uker / 6 mnd.
  - HPH7 – Reinnleggelse innen 30 dager

# Målinger ved utprøving av tiltak

1 Kvalitativ utprøving →

2 Pilottest av sjekklisten

Eksempel:

1. La ansatte lese gjennom utkastet til sjekkliste og komme med kommentarer.
2. Revider sjekklisten.
3. Plukk ut noen ansatte som prøver ut sjekklisten 1-2 ganger. Diskuter forbedringsmuligheter.
4. Revider sjekklisten.
5. La eventuelt alle ansatte som skal bruke sjekklisten prøve ut 1-2 ganger.
6. Revider sjekklisten.



# Sjekklister bør ...

- Være korte nok til at de er praktiske (f.eks. ett ark / én side).
- Lages ut fra en beskrivelse av oppgaven.  
Velg de viktigste momentene!
- Gruppere punktene i logiske seksjoner, eller i rekkefølge fra start til slutt av oppgaven.
- Fremheve kritiske oppgaver.
- Være skrevet med klart og tydelig språk for å redusere misforståelser.  
Husk tydelige instruksjoner for hvordan sjekklisten skal brukes.
- Bruke et standardisert og oversiktlig format.
- Revideres jevnlig av de som bruker dem, gjerne også av eksterne eksperter.

Sjekklisten kan fungere som en «huskeliste» for å sikre god praksis, for eksempel ved å gi en «oppskrift» på hvordan en aktivitet skal utføres.

Sjekklister kan brukes for å dokumentere om en sentral prosedyre, prosess eller aktivitet er utført.

# Eksempel: Bruk av sjekklister

Eksempelet er laget etter inspirasjon fra sjekklisten HPH-1 i **Grimstad kommune**.

Pasient:		Planlagt hjemkomstdato:		
Sjekkliste 1 Forberedelse hjemkomst Følg med på e-link		OK	Ikke aktuelt	Kommentar
PLO meldinger eller telefon	Hjelpemidler			
	Medisinskteknisk utstyr			
	Kompetanse			
	Medisiner/resepter			
	Marevan			
	Bandasjemateriell			
	Behandlingsavklaring			
	Planlegg første besøk			
Praktisk ved hjemkomst	Behov for nøkkel?			
	Oppvarming av bolig?			
	Mat i kjøleskapet?			
	Oppdater arbeidsliste			
	Informer samarbeidspartnere om utskriving			
	Oppnevnt primærkontakt			
	Videre oppfølging			

Journalfør fortløpende på journalkode 500  
Hvis du har telefonkontakt med sykehuset må dette journalføres og dokumenteres hvem du har snakket med. Send kopi av avtalene på e-link slik at meldingsloggen blir komplett.

Gode  
pasient  
forløp

# Pilottest av sjekkliste

1. Aktuelle ansatte prøver å bruke sjekklisten 2-5 ganger.
2. Nødvendig informasjon noteres i pasientjournal.
3. Ferdig utfylte sjekklister leveres til «Måleansvarlig».
4. «Måleansvarlig» skriver resultatene fra sjekklistene inn i et regneark.

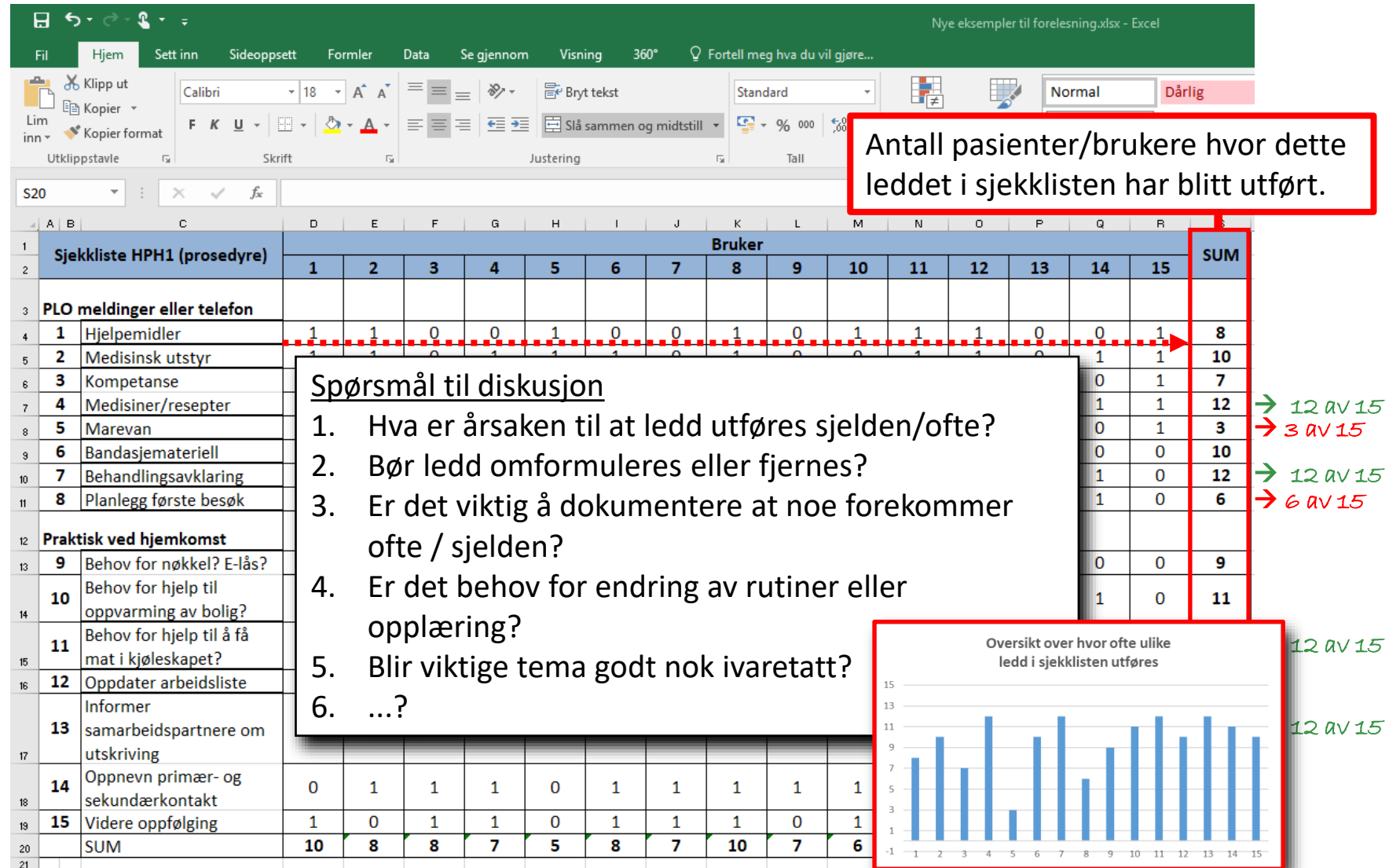
Pasient:		Planlagt hjemkomst dato:		
Sjekkliste 1. Forberedelse hjemkomst Følg med på e-link		OK	Ikke aktuelt	Kommentar
PLO meldinger eller telefon	<b>Hjelpemidler</b> Er nødvendige hjelpemidler skaffet/bestilt? Bestilt av hvem, leveres når?	✓		= 1
	<b>Medisinskt teknisk utstyr</b> Vil det være behov for medisinskt teknisk utstyr. O <sub>2</sub> , smertepumpe, ernæringspumpe osv...	✓		= 1
	<b>Kompetanse</b> Behov for opplæring av personalet (avklar med sykehuset ved behov eller planlegg intern opplæring)			= 0
	<b>Medisiner/resept</b> Medisiner for 1 døgn/helg Resept på nye medisiner Hvis det er nye resepter, spør om de kan hentes ut på sykehuset	✓		= 1
	<b>Marevan</b> Foreligger det marevandosering for brukere som bruker marevan			= 0
	<b>Bandasjemateriell</b> Bandasjemateriell og følger det med til de neste dagene?	✓		= 1
	<b>Behandlingsavklaring/res minus</b> Må det lages en plan for videre oppfølging ved forverring <u>evt</u> ta stilling til res minus. før hjemkomst? <u>Evt</u> i samarbeid med fastlegen.	✓		= 1
	<b>Planlegg første besøk</b> <input type="checkbox"/> Avtalt dato og klokkeslett <input type="checkbox"/> Er pårørende informert om tidspunkt for utskrivelse?	✓		= 1
	<b>Behov for nøkkel? E-lås?</b> (Vil den bli levert av pårørende?)			= 0
	<b>Behov for hjelp til oppvarming av bolig?</b>			= 0
Praktisk ved hjemkomst	<b>Behov for hjelp til å få mat i kjøleskapet?</b>	✓		= 1
	<b>Oppdater arbeidsliste</b>	✓		= 1
	<b>Informert samarbeidspartnere om utskriving</b> <input type="checkbox"/> Nattevakter <input type="checkbox"/> Dagsenter <input type="checkbox"/> Fysioterapeut <input type="checkbox"/> Kjøkken <input type="checkbox"/> Hjemmehjelp <input type="checkbox"/> Psykiatrisk sykepleier <input type="checkbox"/> Ruskonsulent <input type="checkbox"/> Osv.	✓		= 1
	<b>Oppnevnt primærkontakt og sekundær</b> <input type="checkbox"/> Legg inn i Gerica <input type="checkbox"/> Send internt melding til den det gjelder			= 0
	<b>Videre oppfølging</b> Bestem tid for besøk av sykepleier (innen 3 dager) og 5 ukers vurdering Legges inn som tiltak på arbeidslistene og forsinket internt melding/svarteboka	✓		= 1

Journalfør fortløpende på journalkode 500  
Hvis du har telefonkontakt med sykehuset må dette journalføres og dokumenteres hvem du har snakket med. Send kopi av avtalene på e-link slik at meldingsloggen blir komplett.

Sjekkliste HPH1 (prosedyre)					
	1	2	3	4	5
<b>PLO meldinger eller telefon</b>					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
<b>Praktisk ved hjemkomst</b>					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

# Pilottest av sjekkliste

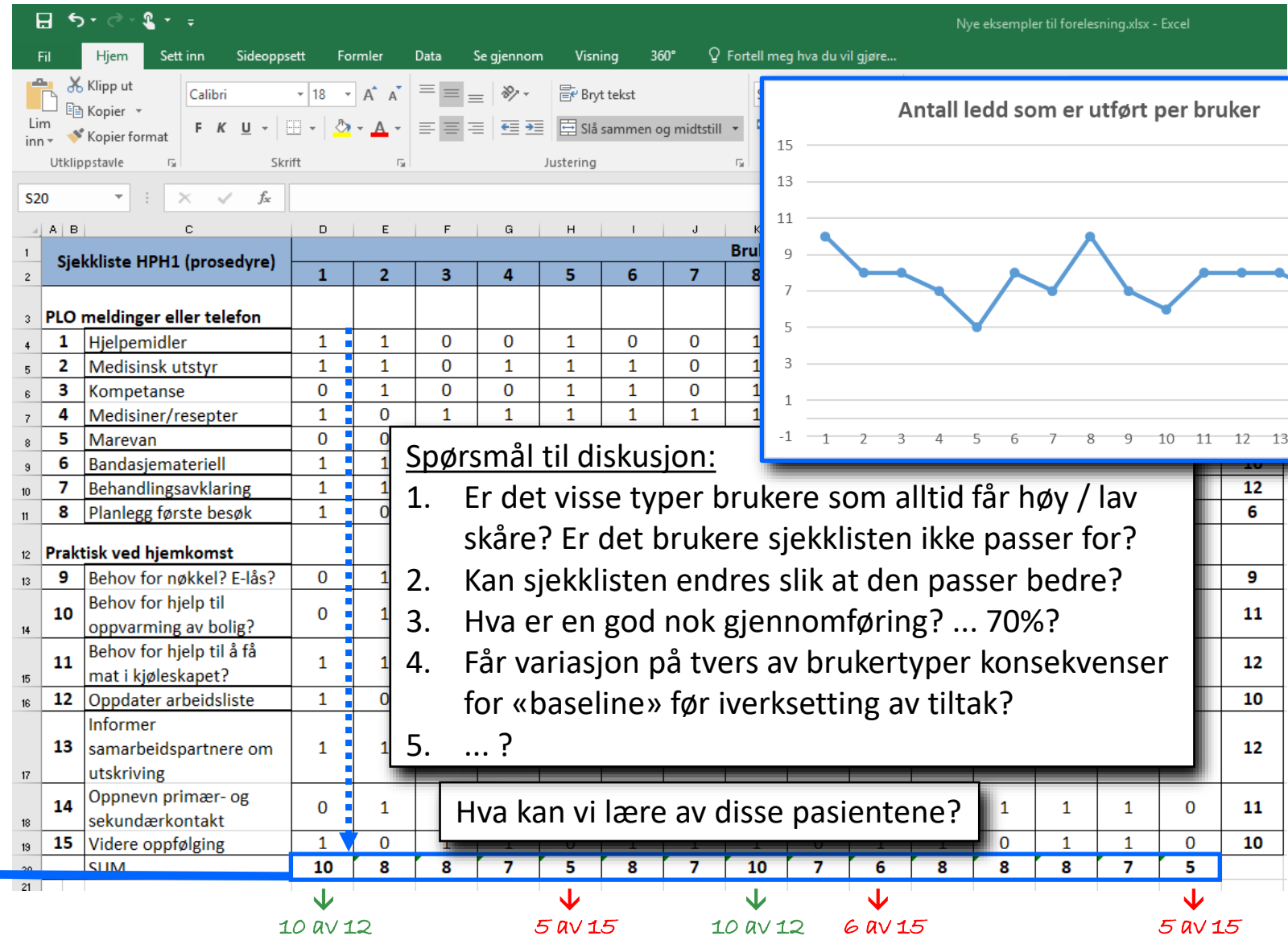
1. Aktuelle ansatte prøver å bruke sjekklisten 2-5 ganger.
2. Nødvendig informasjon noteres i pasientjournal.
3. Ferdig utfylte sjekklister leveres til «Måleansvarlig».
4. «Måleansvarlig» skriver resultatene fra sjekklistene inn i et regneark.
5. Regnearket gir en **oppsummering** som tolkes i forbedringsteamet.



# Pilottest av sjekkliste

1. Aktuelle ansatte prøver å bruke sjekklisten 2-5 ganger.
2. Nødvendig informasjon noteres i pasientjournal.
3. Ferdig utfylte sjekklister leveres til «Måansvarlig».
4. «Måansvarlig» skriver resultatene fra sjekklistene inn i et regneark.
5. Regnearket gir en **oppsummering** som tolkes i forbedringsteamet.

Antall ledd i sjekklisten som er utført per pasient/bruker.





Gode  
pasient  
—forløp

# Innføre ny praksis



# Blir den nye praksisen gjennomført?

1. Hver gang en sjekklister er brukt legges papirkopien til «Måleansvarlig».
2. «Måleansvarlig» teller opp antall sjekklister, for eksempel hver uke.
3. Antallet sjekklister legges inn i et regneark som viser bruk av sjekklister over tid.

Ukenr	Antall ganger sjekklister er brukt	Antall "nye" brukere	Andel "nye" brukere hvor sjekklister er brukt
1			
2	1	3	
3	2	4	
4	3	3	
5	4	4	
6	5	4	
7	6	2	
8	7	3	
9	8	4	
10	9	4	
11	10	5	
12	11	4	
13	12	5	
14	13	4	
15	14	6	
16	15	5	
17	16	7	
18	17	4	
19	18	6	
20	19	4	
21	20	7	
22	21	6	
23	22	8	
24	23	8	
25	24	7	
26	25	9	
27			

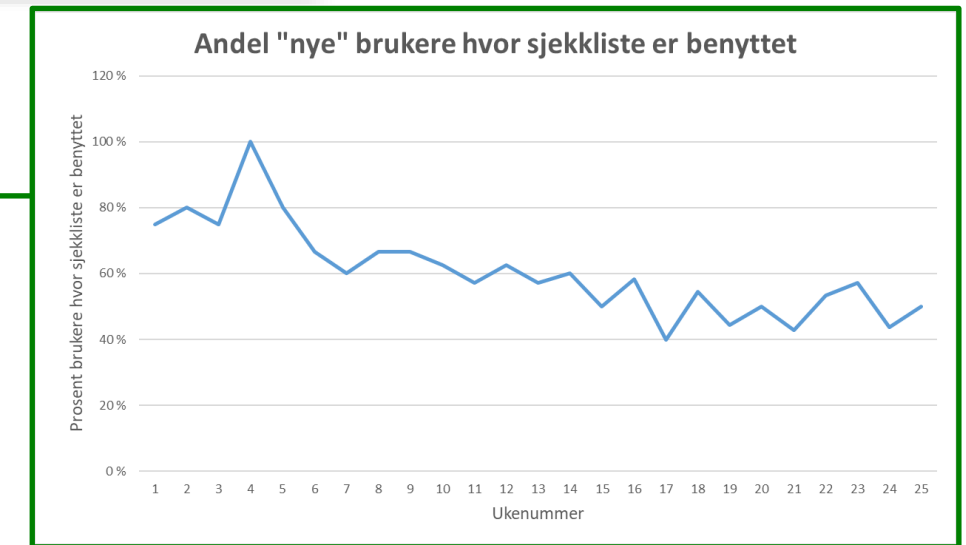


Hva ville gjort denne registreringen bedre?

# Blir den nye praksisen gjennomført?

1. Hver gang en sjekkliste er brukt legges papirkopien til «Måleansvarlig».
2. «Måleansvarlig» teller opp antall sjekklister, for eksempel hver uke.
3. Antallet sjekklister legges inn i et regneark som viser bruk av sjekklister over tid.
4. «Måleansvarlig» teller antall «nye» brukere i perioden og legger dette inn i regnearket.
5. Forbedringsteam eller personalgruppe diskuterer resultater.
6. Ta stikkprøver for å kontrollere hvilke ledd som brukes.

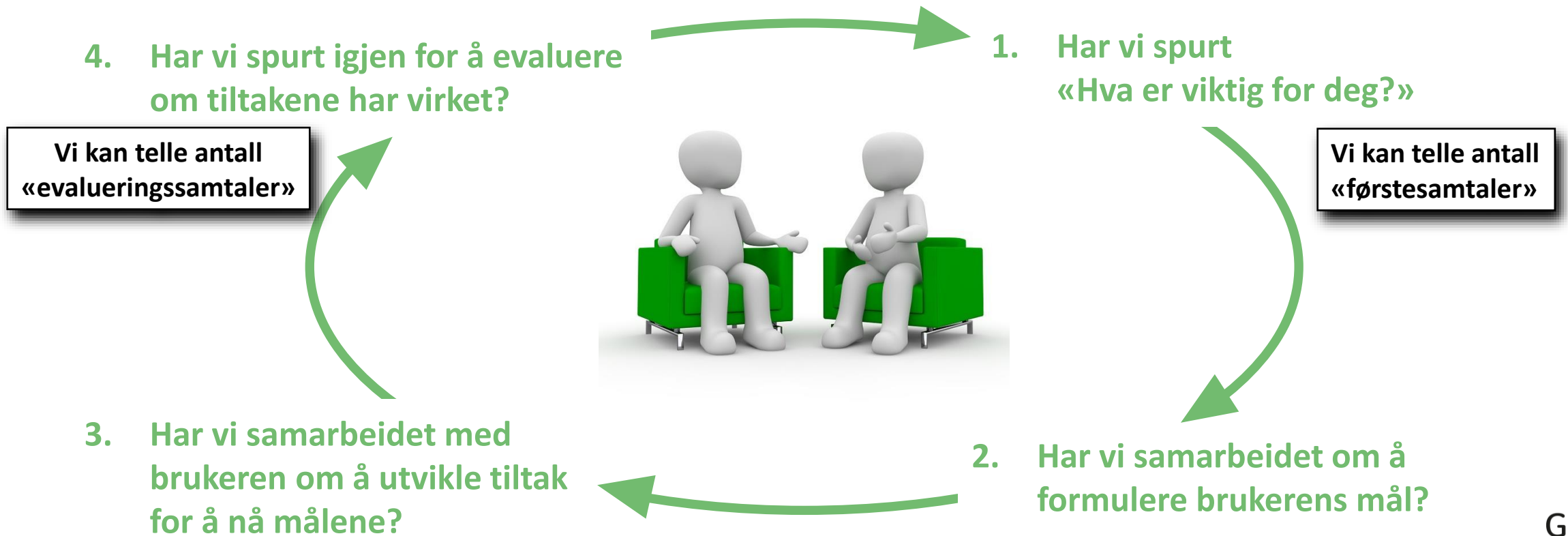
Ukenr	Antall ganger sjekkliste er brukt	Antall "nye" brukere	Andel "nye" brukere hvor sjekkliste er brukt
1			
2	1	3	
3	2	4	
4	3	3	
5	4	4	
6	5	4	
7	6	2	
8	7	3	
9	8	4	
10	9	4	
11	10	5	
12	11	4	
13	12	5	
14	13	4	
15	14	6	
16	15	5	
17	16	7	
18	17	4	
19	18	6	
20	19	4	
21	20	7	
22	21	6	



$$\frac{\text{Antall ganger sjekkliste er brukt}}{\text{Antall «nye» brukere}} = \text{Andel «nye» brukere hvor sjekkliste er brukt}$$

# «Hva er viktig for deg?»

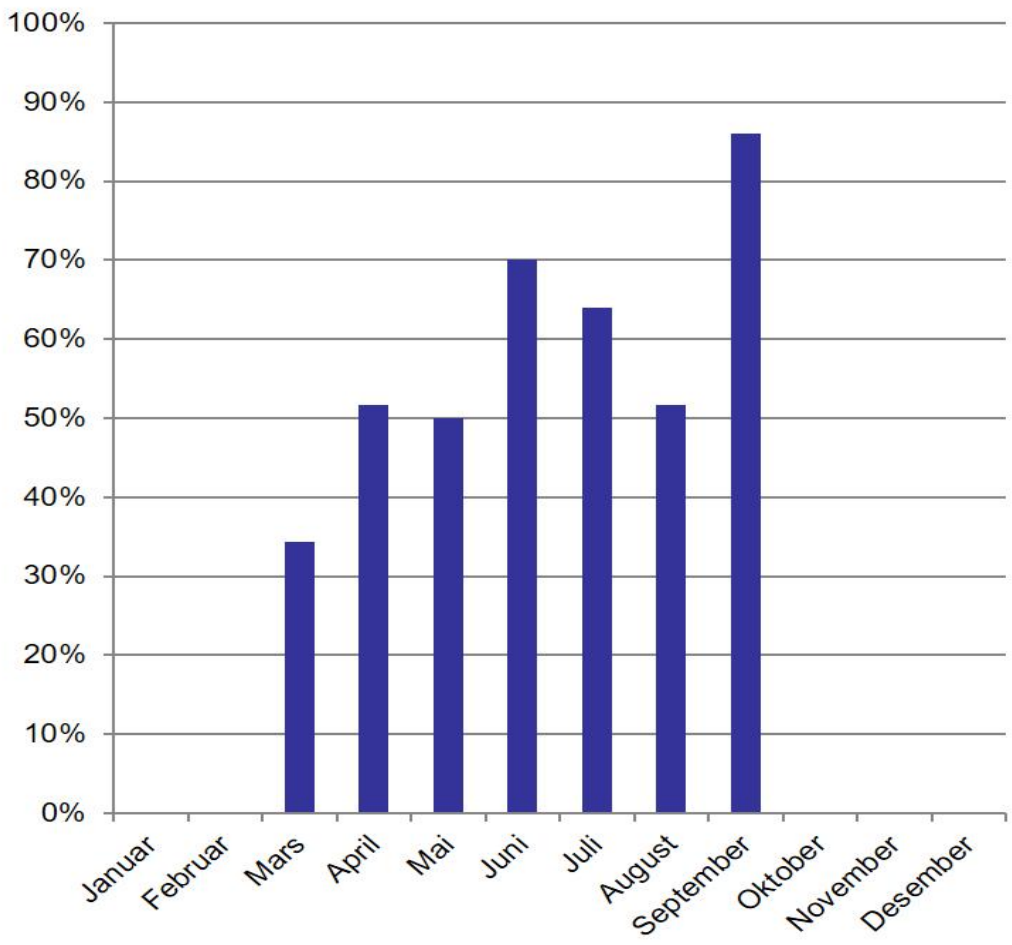
## - systematisk arbeid over tid



Bildet er tatt av Peggy und Marco Lachmann-Anke fra Pixabay.



### Hva er viktig for deg -samtale ved korttid/ØHD/lindring i Eigersund kommune



Prosentandel som får «Hva er viktig for deg?»-samtale

Gode pasientforløp



Gode  
pasient  
—forløp

# Evaluering av forbedringstiltakenes virkning



# Eksempel: Bruk av sjekklister

- 1 **Utarbeide tiltak**  
Endringer i praksis som er oppsummert i en sjekklister.
- 2 **Innføre ny praksis**  
Prosessmål viser at den nye praksisen gjennomføres.
- 3 **Evaluerer virkning**  
Har vi oppnådd ønsket resultat?

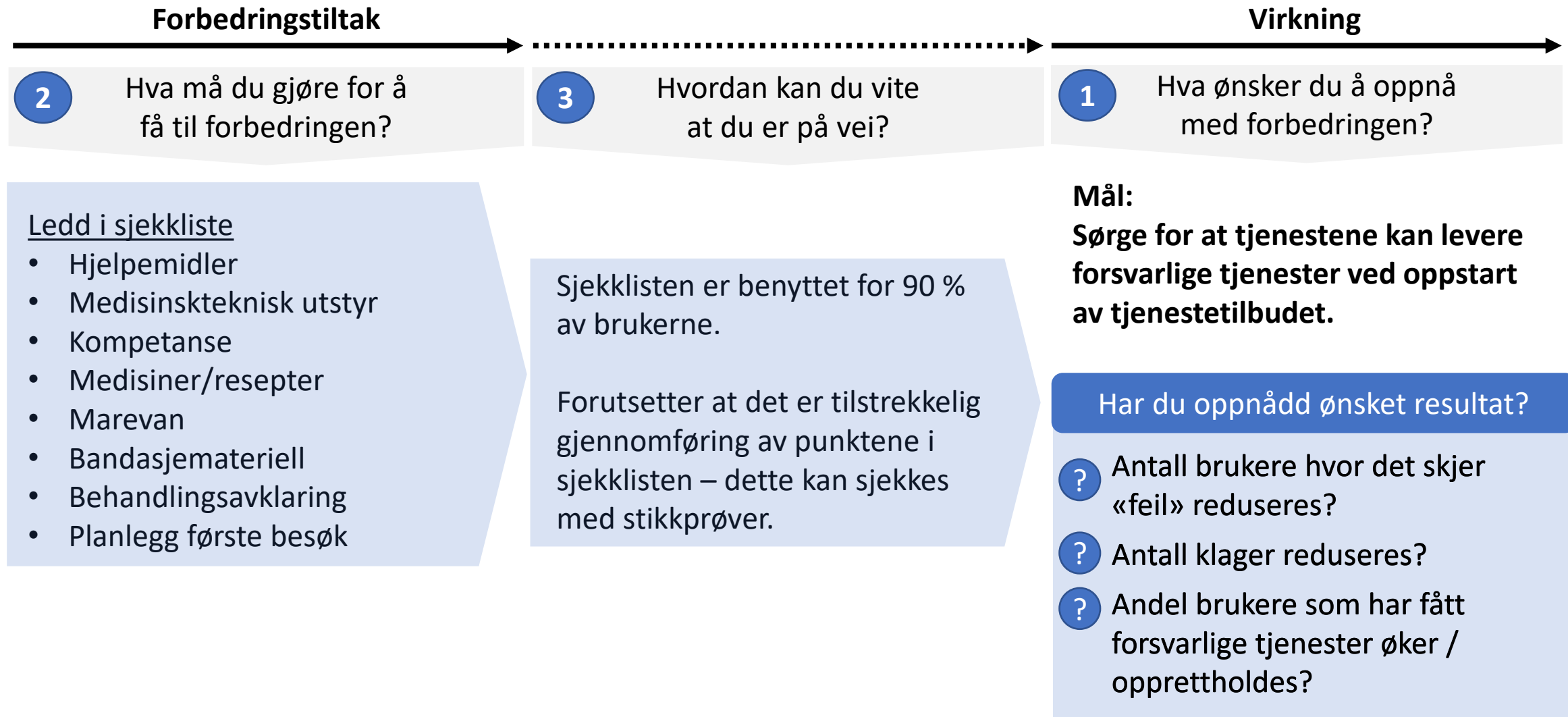
Eksempelet er laget etter inspirasjon fra sjekklister HPH-1 i **Grimstad kommune**.

Pasient:		Planlagt hjemkomstdato:		
Sjekkliste 1 Forberedelse hjemkomst Følg med på e-link		OK	Ikke aktuelt	Kommentar
PLO meldinger eller telefon	Hjelpemidler	Forsvarlige tjenester  Mål: Forsvarlige tjenester ved oppstart		
	Medisinskteknisk utstyr			
	Kompetanse			
	Medisiner/resepter			
	Marevan			
	Bandasjemateriell			
	Behandlingsavklaring			
	Planlegg første besøk			
Praktisk ved hjemkomst	Behov for nøkkel?	Praktiske forhold  Mål: Rask oppstart av tjenester		
	Oppvarming av bolig?			
	Mat i kjøleskapet?			
	Oppdater arbeidsliste			
	Informer samarbeidspartnere om utskriving			
	Oppnevnt primærkontakt			
Videre oppfølging				

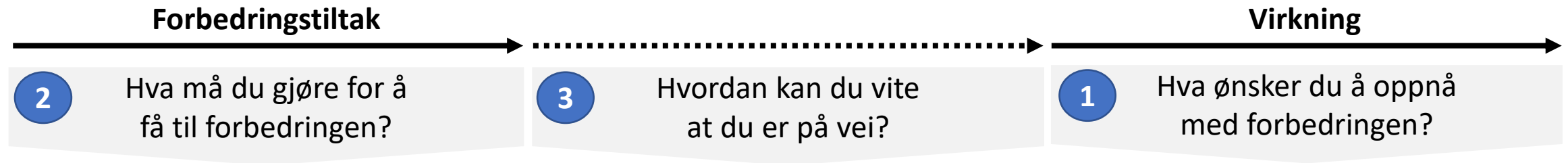
Journalfør fortløpende på journalkode 500  
Hvis du har telefonkontakt med sykehuset må dette journalføres og dokumenteres hvem du har snakket med. Send kopi av avtalene på e-link slik at meldingsloggen blir komplett.

Gode  
pasient  
forløp

# Evaluering av tiltakenes virkning



# Evaluering av tiltakenes virkning



## Ledd i sjekkliste

- Behov for nøkkel?
- Oppvarming av bolig?
- Mat i kjøleskapet?
- Oppdater arbeidsliste
- Informer samarbeidspartnere om utskriving
- Oppnevnt primærkontakt
- Videre oppfølging

Sjekklisten er benyttet for 90 % av brukerne.

Forutsetter at det er tilstrekkelig gjennomføring av punktene i sjekklisten – dette kan sjekkes med stikkprøver.

## **Mål:**

### **Rask oppstart av tjenester**

#### Har du oppnådd ønsket resultat?

- ? Antall dager fra bruker kommer til tjenestene er «aktive» reduseres / holder seg lavt.?
- ? Brukertilfredshet i løpet av første tjenestemåned øker?

Gode  
pasient  
—forløp

# Utarbeidelse av mål og målepunkter



# Mål for forbedringsarbeidet

**Måling i forbedringsarbeid** handler om å:

1. Gi en tydelig beskrivelse av hva vi ønsker å oppnå.
2. Identifisere sentrale forhold som vil endre seg dersom man lykkes med forbedringsarbeidet (målepunkter).
3. Velge ut noen forhold som skal måles.
4. Lage «oppskrifter» på hvordan disse forholdene skal måles (operasjonalisering).
5. Gi opplæring til de som skal samle inn data (måle) slik at alle gjør det på samme måte.
6. Organisere datainnsamlingen, helst slik at den skjer som en del av daglig praksis.
7. Samle inn data (måle).
8. Analysere data.
9. Rapportere tilbake til de ansatte, forbedringsteam, ledelse, ...
10. Bruke resultatene til videre forbedringsarbeid.

# Mål for forbedringsarbeidet

## Beskrivelse av mål

Konkretisering av spesifikke forhold som man antar vil endre seg som en følge av forbedringsarbeidet, «Hvor mye, innen når og for hvem?»

**Måling i forbedringsarbeid** handler om å:

1. Gi en tydelig beskrivelse av hva vi ønsker å oppnå.
2. Identifisere sentrale forhold som vil endre seg dersom man lykkes med forbedringsarbeidet (målepunkter).
3. Velge ut noen forhold som skal måles.
4. Lage «oppskrifter» på hvordan disse forholdene skal måles (operasjonalisering).
5. Gi opplæring til de som skal samle inn data (måle) slik at alle gjør det på samme måte.
6. Organisere datainnsamlingen, helst slik at den skjer som en del av daglig praksis.
7. Samle inn data (måle).
8. Analysere data.
9. Rapportere tilbake til de ansatte, forbedringsteam, ledelse, ...
10. Bruke resultatene til videre forbedringsarbeid.



# Mål for forbedringsarbeidet

**Måling i forbedringsarbeid** handler om å:

1. Gi en tydelig beskrivelse av hva vi ønsker å oppnå.
2. Identifisere sentrale forhold som vil endre seg dersom man lykkes med forbedringsarbeidet (målepunkter).
3. Velge ut noen forhold som skal måles.
4. Lage «oppskrifter» på hvordan disse forholdene skal måles (operasjonalisering).
5. Gi opplæring til de som skal samle inn data (måle) slik at alle gjør det på samme måte.
6. Organisere datainnsamlingen, helst slik at den skjer som en del av daglig praksis.
7. Samle inn data (måle).
8. Analysere data.
9. Rapportere tilbake til de ansatte, forbedringsteam, ledelse, ...
10. Bruke resultatene til videre forbedringsarbeid.

## Beskrivelse av mål

Konkretisering av spesifikke forhold som man antar vil endre seg som en følge av forbedringsarbeidet,

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

# Mål og målepunkt

## 2 Avgrensning og tydeliggjøring

- Hvem er «brukerne»?
- Hva menes med «aktiv partner»?
- Hvilke «tjenester»?

- Forbedringstiltaket gjelder brukere som mottar tjenester fra FACT-teamet i kommunen.
- Brukeren er en «aktiv partner» når vedkommende deltar i kartlegging, planlegging og evaluering av egne tjenester.
- Ambulante besøk hos brukere som har nytte av jevnlig samtaler.

## 3 Hva kan være målepunkt (MP) her?

MP-1: Andel gjennomførte «Hva-er-viktig-for-deg?»-evalueringer

MP-2: Brukers vurdering av egeninnsats

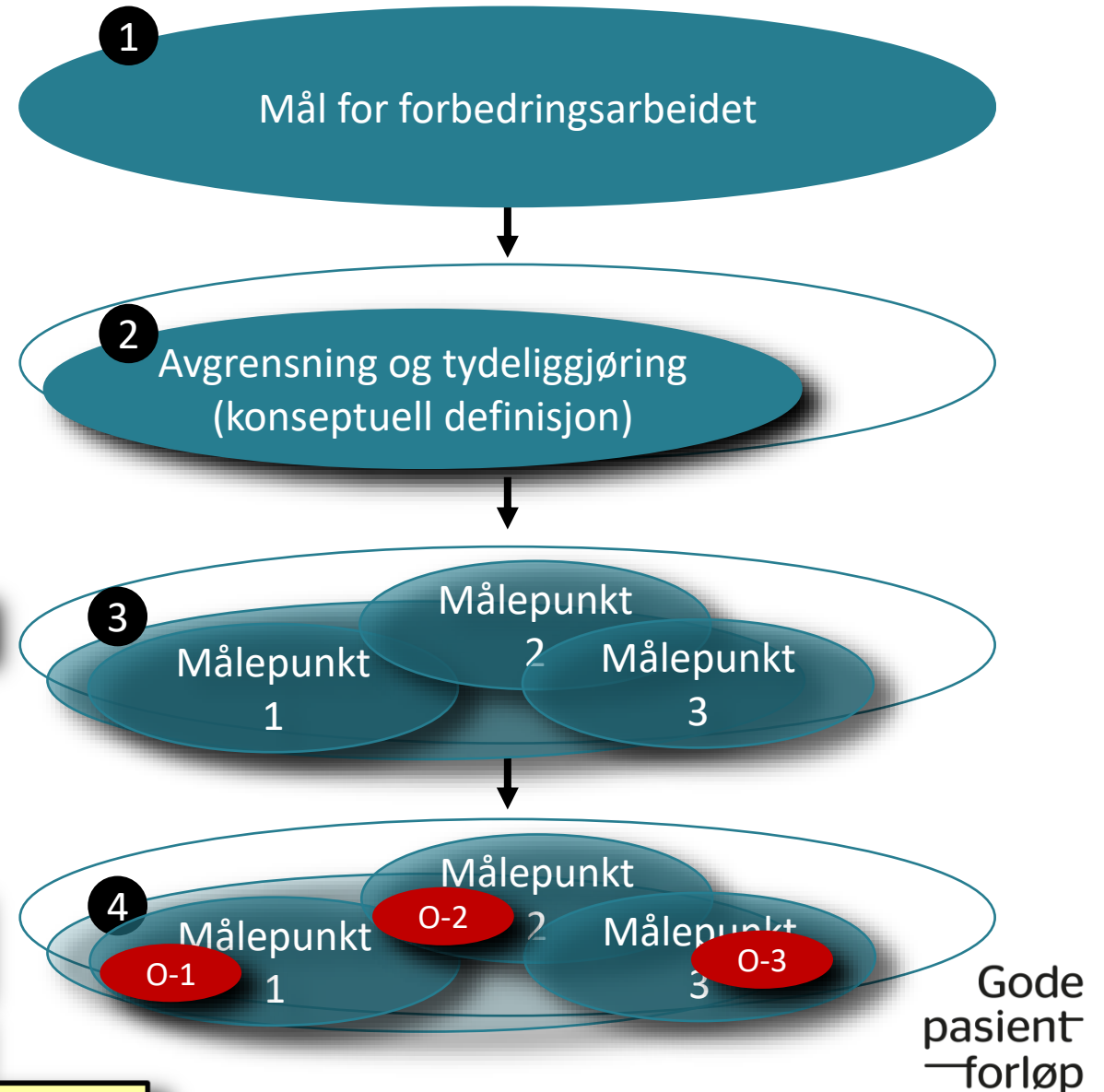
MP-3: Opplevd tilfredshet med tjenestene for bruker

## 4 Hvordan operasjonaliserer vi målepunktene?

O-1: Andel brukere som har fått førstesamtale, tiltaksplan og evalueringsmøte innen en oppstartsperiode på 3 måneder.

O-2: Spørreskjema til bruker som fylles ut ved hvert FACT-besøk.

O-3: Spørreskjema til bruker som fylles ut ved oppstart og etter 3 måneder



# Mål og målepunkt

## 2 Avgrensning og tydeliggjøring

- a) Hva menes med «pasientene»?
- b) Hva menes med «trygge»?

- a) Forbedringstiltaket gjelder pasienter som skrives ut til oppfølging av kommunens hjemmetjeneste.
- b) Med «trygge» menes at pasienten har fått tilpasset informasjon om sin tilstand og at kommunen har fått overført nødvendig informasjon for videre oppfølging.

## 3 Hva kan være målepunkter her?

MP-1: Andel pasienter som har fått tilbud om utskrivingsamtale.

MP-2: Andel pasienter som har gjennomført utskrivingsamtale.

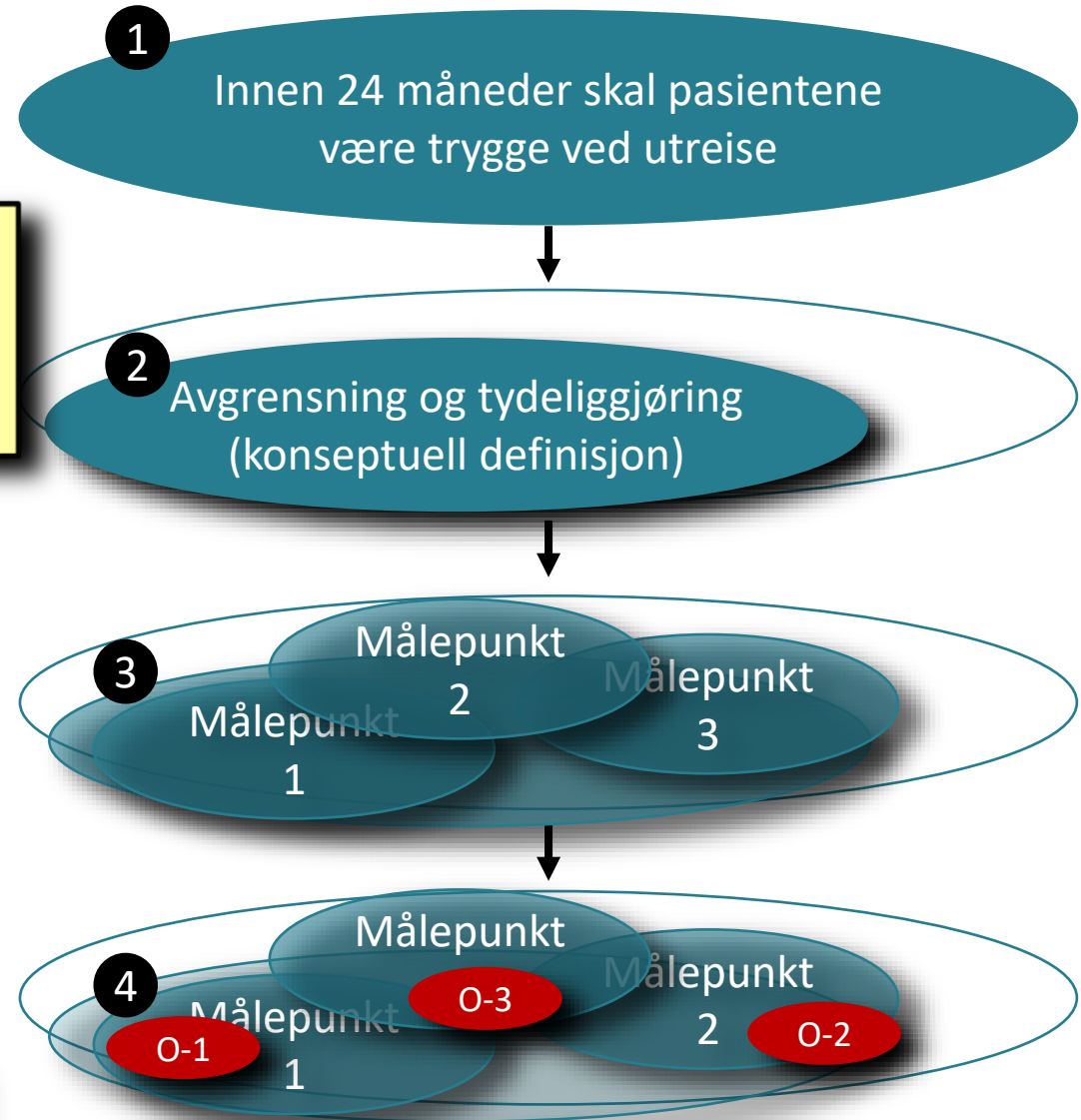
MP-3: Andel legeepikriser «i hånda»

## 4 Hvordan operasjonaliserer vi målepunktene?

O-1: Antall pasienter som har fått tilbud / antall mulige pasienter i perioden.

O-2: Antall pasienter som har gjennomført / antall mulige pasienter i perioden.

O-3: Antall pasienter med epikrisen «i hånda» / antall mulige pasienter i perioden.



Gode pasientforløp

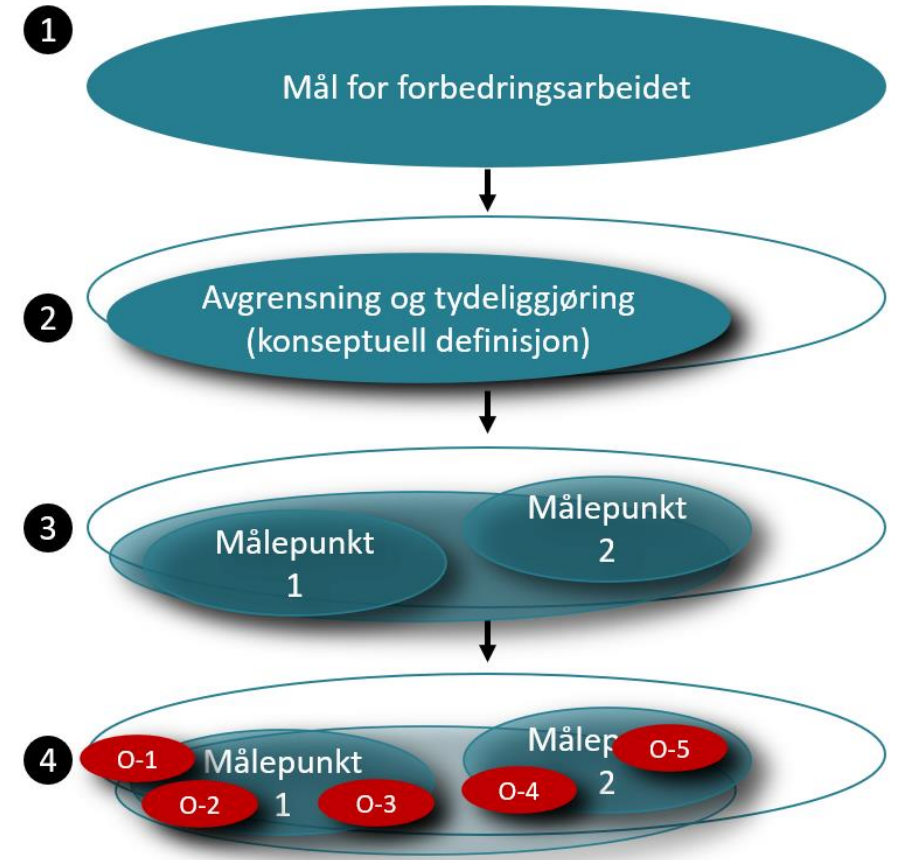
# Gruppeoppgave: Hva skal vi måle og hvordan?

- 1) Tenk gjennom eget forbedringsprosjekt.  
Velg ut et delmål i forbedringsprosjektet.

Diskuter deretter:

- 2) Hvilke begreper i beskrivelsen av delmålet må avgrenses?
- 3) Hva kan være mulige målepunkter?
- 4) Hvordan kan dere gå frem for å gjøre målingene?

Se vedlagte eksempler for å få idéer til hvordan oppgaven kan løses.



Gode  
pasient  
forløp

Gode  
pasient  
—forløp

# Noen tips til slutt



# Viktig å tenke på ved utvikling av «målinger»

Forsøk å svare på spørsmålene:

1. **Hvorfor** skal målingene gjennomføres (hensikt)?
2. **Hva** skal målingene beskrive (innhold)?
3. **Hvor** skal målingene gjennomføres (sted)?
4. **Når** skal målingene gjøres (tidspunkt)?
5. **Hvem** samler inn dataene, fra **hvem** og **hvem** gjør analysene?
6. **Hvordan** skal målingene gjennomføres (hvilke metoder)?

# Sørg for å få lederne engasjert!

- Involver lederne i arbeidet – både toppledelse og mellomledere.
- Rapporter til lederne slik at de begynner å etterspørre tilbakemeldinger om forbedringsarbeidet.
- Lederne bør lære seg systemene for å forstå situasjonen som tjenesteyterne står i.



Lykke til med forbedringsarbeidet!

# Referanser

## Bilder

Lachmann-Anke, Peggy og Marco, <https://pixabay.com> (bildet på lysark 22).

## Litteratur

Grimsmo, A. (2012). Veien frem til et helhetlig pasientforløp.

<https://www.nhn.no/media/1710/veien-frem-til-helhetlig-pasientforlop.pdf>

Læringsnettverk for eldre og kronisk syke i Oslo. Historien om Kåres uheldige pasientreise.

<https://www.youtube.com/watch?v=e2Wg4jLERag>

Grimstad kommune (2016). Sjekkliste 1.

Rosen, M.A., Schiebel, N., Salas, E., Wu, T.S., Sivistri, S. og King, H.B. (2013). How can team performance be measured, assessed, and diagnosed? I: E.Salas og K. Frush (red.). Improving patient safety through teamwork and team training. Oxford: Oxford University Press.